

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP PENJUALAN ONLINE ANTARA OLX DAN  
TOKOPEDIA**



**ELISMARIANUS TEFA**

**NIM : 11140051**

**MOH. JA'FAR**

**NIM : 11140045**

**PROGRAM STUDI TEKNIK KOMPUTER  
POLITEKNIK NSC  
SURABAYA  
2017**

**TUGAS AKHIR**  
**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**  
**TERHADAP PENJUALAN ONLINE ANTARA OLX DAN**  
**TOKOPEDIA**

Oleh :

Elismarianus Tefa

NIM : 11140051

Moh. Ja'far

NIM : 11140045

Politeknik NSC Surabaya Tanggal 23 Agustus 2017

Menyetujui

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Rudianto, ST.,M.Cs.

Achmad Fitro, S.Kom

NIDN : 0705067801

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Teknik Komputer

Achmad Fitro, S.Kom

**TUGAS AKHIR**  
**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**  
**TERHADAP PENJUALAN ONLINE ANTARA OLX DAN**  
**TOKOPEDIA**

Disusun Oleh :

Elismarianus Tefa

NIM : 11140051

Telah dipertahankan didepan tim penguji pada tanggal 24 Agustus 2017 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

1. Drs. Tamaji M.T .....  
.....
2. Arif Budijanto, S.T.,M.T .....  
.....

**TUGAS AKHIR**  
**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**  
**TERHADAP PENJUALAN ONLINE ANTARA OLX DAN**  
**TOKOPEDIA**

Disusun Oleh :

Moh. Ja'far

NIM : 11140045

Telah dipertahankan didepan tim penguji pada tanggal 24 Agustus 2017 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

1. Drs. Tamaji, M.T .....  
.....
2. Arif Budijanto, S.T.,M.T .....  
.....

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir. Penulisan Tugas Akhir ini di ajukan dalam memenuhi syarat untuk memperoleh gelar diploma pada program pendidikan Teknik Komputer Politeknik NSC Surabaya. Judul yang diangkat dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah “Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penjualan *Online* antara OLX dan Tokopedia”.

Dalam penyusunan dan penulisan laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang juga sudah memberikan dukungan dan bimbingan, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Kepada Kepala Program Studi Teknik Komputer Politeknik NSC Surabaya Bapak Achmad Fitro, S.Kom
2. Kepada Bapak Rudianto, ST.,M.Cs. selaku pembimbing I Tugas Akhir di Politeknik NSC Surabaya.
3. Kepada Keluarga yang berada di kampung halaman penulis tepatnya di madura dan NTT yang selalu memberikan doa dan dukungan.
4. Kepada Telkom Wifi Corner yang berada di daerah gubeng karena telah menyediakan akses layanan *internet gratis*.
5. Kepada teman-teman yang juga sudah memberikan dukungan positif atas selesainya laporan ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas kebaikan rekan-rekan yang telah membantu, mungkin tanpa bantuan rekan-rekan sekalian laporan ini tidak akan selesai. saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati, dan mudah-mudahan laporan ini dapat menambah ilmu bagi para mahasiswa yang lain dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 24 Agustus 2017

## **PERNYATAAN**

Saya, Elismarianus Tefa (11140051), menyatakan bahwa :

1. Laporan Tugas Akhir ini adalah karya asli sang penulis, bukan karya yang diciptakan orang lain dan mengatasnamakan diri penulis, serta bukan penjiplakan karya orang lain. Laporan Tugas Akhir ini belum pernah digunakan dalam pengajuan untuk mendapatkan gelar akademik pada Politeknik NSC Surabaya atau perguruan tinggi lainnya.
2. Pada laporan Tugas Akhir ini, penulis tidak terdapat pendapat orang lain yang telah di publikasikan kecuali secara tertulis telah dijelaskan dan dicantumkan dengan disebutkan nama pengarang dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini dibuat secara originalitas dan sebenar-benarnya, apabila terdapat penyimpangan dalam pernyataan dan penyusunan laporan ini, penulis bersedia mendapatkan sanksi-sanksi yang sudah diberlakukan di Politeknik NSC surabaya dengan norma dan peraturan yang di tetapkan.

Surabaya 24 Agustus 2017

Elismarianus Tefa

## **PERNYATAAN**

Saya, Moh. Ja'far (11140045), menyatakan bahwa :

1. Laporan Tugas Akhir ini adalah karya asli sang penulis, bukan karya yang diciptakan orang lain dan mengatasnamakan diri penulis, serta bukan penjiplakan karya orang lain. Laporan Tugas Akhir ini belum pernah digunakan dalam pengajuan untuk mendapatkan gelar akademik pada Politeknik NSC Surabaya atau perguruan tinggi lainnya.
2. Pada laporan Tugas Akhir ini, penulis tidak terdapat pendapat orang lain yang telah di publikasikan kecuali secara tertulis telah dijelaskan dan dicantumkan dengan disebutkan nama pengarang dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini dibuat secara originalitas dan sebenar-benarnya, apabila terdapat penyimpangan dalam pernyataan dan penyusunan laporan ini, penulis bersedia mendapatkan sanksi-sanksi yang sudah diberlakukan di Politeknik NSC surabaya dengan norma dan peraturan yang di tetapkan.

Surabaya 24 Agustus 2017

Moh. Ja'far